



Actitudes y percepciones del colectivo chino en cuanto a la comunicación en los servicios públicos: ejemplos del contexto catalán¹

Mireia Vargas Urpi

El desconocimiento de las lenguas oficiales es uno de los mayores obstáculos en el acceso a los servicios públicos por parte de los inmigrantes extranjeros. El presente artículo se centra en el caso del colectivo chino en Cataluña y pretende analizar sus percepciones y experiencias en cuanto a la comunicación en los servicios públicos. Para ello, se ha escogido un método cuantitativo basado en cuestionarios distribuidos a usuarios chinos de los servicios públicos. El análisis estadístico de estos datos revela la realidad de las barreras lingüísticas en los servicios públicos, las soluciones *ad hoc* empleadas para superar dichas barreras y las expectativas de los usuarios con respecto a la interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural. En las conclusiones se reflexiona sobre el impacto positivo que podrían –y deberían– tener soluciones como la interpretación en los servicios públicos en el empoderamiento de los colectivos inmigrados.

Palabras claves: barreras lingüísticas, inmigración china, interpretación en los servicios públicos, mediación intercultural, empoderamiento.

Chinese immigrants' attitudes and perceptions towards communication in public services: examples from the Catalan context. Not knowing the official languages is one of the main barriers for foreign immigrants to access public services. The present article focuses on the Chinese community in Catalonia and seeks to analyse their perception and experiences in relation to communication in public services. For this purpose, a quantitative method was chosen and questionnaires were distributed among a sample of Chinese citizens. The statistical analysis of the data confirms the reality of linguistic

barriers in public services. It shows the different *ad hoc* solutions employed to overcome those barriers and reveals users' expectations towards public service interpreting and intercultural mediation. In the conclusions, the article discusses the positive impact that solutions such as public service interpreting could –and should– have in the empowerment of migrated communities.

Keywords: linguistic barriers, Chinese immigration, public service interpreting, intercultural mediation, empowerment.

1. Introducción

A lo largo de los últimos 25 años, Cataluña ha vivido importantes cambios sociales a raíz de la llegada de inmigrantes de orígenes muy diversos. Uno de los retos generados por estos cambios es la comunicación entre proveedores de servicios públicos e inmigrantes extranjeros que desconocen las lenguas oficiales. Esto se puso especialmente de relieve en la pasada década, cuando la población de origen extranjero pasó de 181.590 ciudadanos censados en el año 2000 a un total de 1.198.538 en 2010; una cifra que equivale al 15,95% de la población total². A finales de 2012, el número total de inmigrantes censados disminuyó levemente hasta 1.186.779; siendo Marruecos, Rumanía, Ecuador, Bolivia y China los orígenes principales en cuanto a volumen de inmigrantes.

La Generalitat de Cataluña poco a poco ha ido tomando conciencia de la nueva naturaleza plural y diversa de la sociedad y de los retos que con ella se han planteado. Esta conciencia se ha visto reflejada en distintos planes estratégicos, como los *Planes de Ciudadanía e Inmigración* 2005-08 y 2009-12, el *Pacto Nacional para la Inmigración* (2008) o el *Plan director de inmigración en el ámbito de la salud* (2006). Todos ellos mencionan la necesidad de adaptar los servicios públicos a la llegada de inmigrantes y, entre las soluciones propuestas, surgen distintas formas de comunicación mediada: la interpretación en los servicios públicos (presencial o telefónica), la mediación intercultural y la traducción de materiales de distintas características y formatos (folletos, páginas web, materiales multimedia, etc.).

La interpretación en los servicios públicos hace posible la comunicación entre un proveedor de servicios que habla alguna de las lenguas locales (catalán o castellano) y el usuario, que se comunica en su lengua materna. El intérprete procura transmitir los mensajes de uno y de otro de forma precisa y completa, sin desviarse del mensaje original y sin ofrecer su opinión en ningún caso. De hecho, una de las características de la interpretación en los servicios públicos es que intenta que la comu-

nicación se acerque en la mayor medida posible a la comunicación directa de tú a tú y, por ello, a menudo se habla de la invisibilidad del intérprete (Angelelli 2001), que solo puede intervenir con voz propia en momentos muy puntuales, como se observa en la siguiente definición del modelo imparcial de la interpretación:

Interpreters using the impartial model relay on messages accurately, completely and in as closely as possible the same style as the original. They do not give personal advice or opinions; do not add or omit parts of the message; do make every effort to foster the full, accurate transfer of information; do maintain strict confidentiality. They will intervene only when they need clarification of part of a message; they cannot hear what is being said; they believe a cultural inference has been missed; they believe there is a misunderstanding (Cambridge 2002: 123).

En cambio, la mediación intercultural se concibe como una actividad mucho más holística y que se orienta, sobre todo, a mejorar la convivencia intercultural a partir de un mejor conocimiento y comprensión del Otro. Giménez Romero (1997: 142) define la mediación intercultural con las siguientes palabras:

Entendemos Mediación Intercultural –o mediación social en contextos pluriétnicos o multiculturales– como una modalidad de intervención de terceras partes, en y sobre situaciones sociales de multiculturalidad significativa, orientada hacia la consecución del reconocimiento del Otro y el acercamiento de las partes, la comunicación y comprensión mutua, el aprendizaje y desarrollo de la convivencia, la regulación de conflictos y la adecuación institucional, entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferenciados.

Como se desprende de esta definición, la mediación intercultural suele ser mucho más polifacética. Según el grupo Triángulo (2006: 11), la mediación intercultural

se lleva a cabo mediante una intervención que abarca tres aspectos fundamentales: facilitar la comunicación, fomentar la cohesión social y promover la autonomía e inserción social de las minorías con el fin de construir un nuevo marco común de convivencia.

Por lo tanto, la mediación intercultural también incluye “facilitar la comunicación” entre personas de diferentes culturas; una tarea que se acerca a la función de la interpretación en los servicios públicos.

Sin embargo, como García-Beyaert y Serrano Pons notan (2009: 55), la diferencia más importante entre interpretación en los servicios públicos y mediación intercultural cuando ambas se emplean para posibilitar la comunicación en una conversación entre proveedor y usuario es que la mediación intercultural se basa en una “acción interventiva y creativa que promueve la interacción efectiva entre las partes”, mientras que la interpretación en los servicios públicos tiene una “función vehicular no interventiva” ya que “las partes gestionan de manera autónoma su intervención”.

A nivel laboral, otra de las diferencias es que los mediadores interculturales suelen tener un contrato más estable, ya sea a jornada completa o parcial, en ayuntamientos u hospitales; mientras que los intérpretes en los servicios públicos suelen ser colaboradores de bolsas de intérpretes en las que trabajan bajo demanda (Vargas-Urpi 2012a; 2013a).

Finalmente, la traducción escrita de diferentes tipos de materiales también se ha utilizado como medio para hacer llegar información sobre temas concretos a personas inmigradas con escasos conocimientos del catalán o del castellano. El proyecto más completo en este sentido ha sido la *Guía de acogida*³ de la Dirección General de Inmigración de la Generalitat de Catalunya. Esta guía multimedia cubre aspectos muy diversos: legislación, vivienda, sanidad, educación, convivencia, etc., y adopta un enfoque pedagógico, ya que incluye glosarios con las palabras específicas de cada ámbito y posibles diálogos relacionados con los servicios públicos⁴.

El presente artículo se centra en el caso concreto del colectivo chino y pretende analizar sus percepciones y experiencias en cuanto a la comunicación en los servicios públicos, especialmente en los casos en los que han tenido acceso a algún tipo de comunicación mediada, con el fin de valorar el alcance que han tenido en este colectivo las soluciones promovidas por la administración. Para alcanzar este objetivo, en primer lugar se describen brevemente las características de la inmigración china en Cataluña y se repasan los estudios que han tenido en cuenta su interacción en los servicios públicos. A continuación se presenta el enfoque metodológico utilizado para esta investigación, un método cuantitativo basado en el análisis estadístico de los datos obtenidos por medio de cuestionarios respondidos por personas de origen chino residentes en Cataluña. En los siguientes apartados se expone el análisis de los datos obtenidos agrupado por bloques temáticos. Finalmente, en las conclusiones se reflexiona sobre la influencia que podría tener una comunicación efectiva y de calidad en el empoderamiento de los colectivos inmigrados.

2. Contexto: la inmigración china en Cataluña

La inmigración china no es un fenómeno nuevo en Cataluña, ya que antes de la Exposición Universal que se celebró en Barcelona en 1929 ya había “algunos mercaderes chinos vendiendo quincalla en las Ramblas” de la ciudad condal (Beltrán Antolín y Sáiz López 2001: 9). Sin embargo, no fue hasta los años 1990 cuando la población china en Cataluña empezó a crecer de forma exponencial hasta convertirse en la quinta comunidad en cuanto a volumen de población en 2013, cuando se llegó a 49.612 ciudadanos censados⁵.

2.1. Origen de los inmigrantes chinos y distribución en Cataluña

Alrededor del 70% de los ciudadanos chinos que viven en Cataluña –como pasa también en el resto de España– proviene de la provincia de Zhejiang y, más concretamente, del distrito de Qingtian y de la municipalidad de Wenzhou (Beltrán Antolín 2009: 137). Qingtian es un área rural y muchos de los inmigrantes de esta zona son personas con un nivel educativo bajo. En cuanto al 30% restante, sus orígenes son diversos. Una parte importante proviene de áreas urbanas, como Taiwan, Hong Kong y Shanghai; algunos provienen de la provincia de Fujian y una proporción inferior procede de las provincias meridionales de Liaoning, Jilin y Shandong (Beltrán Antolín 2009: 138).

Aunque los primeros inmigrantes chinos se establecieron, sobre todo, en el área metropolitana de Barcelona, la búsqueda de nuevas oportunidades de trabajo ha propiciado su dispersión por todo el territorio catalán. La mayoría de ellos todavía vive en Barcelona o en las ciudades que conforman la comarca del Barcelonès (55%). Sin embargo, una parte importante (35%) vive en ciudades donde la población china no llega al millar. Esta distribución ha influenciado el tipo de servicios de comunicación mediada promovidos: mientras que en Santa Coloma de Gramenet, donde la concentración de población china es muy elevada (equivalen al 11% de la población total en el barrio de Fondo), se ha preferido potenciar la mediación intercultural; en las comarcas donde la población china está más esparcida se ha optado por servicios de interpretación bajo demanda, gestionados por consejos comarcales o por asociaciones.

2.2. Lenguas chinas en Cataluña

Las diferencias internas entre regiones en China, tradicionalmente entre norte y sur y, más recientemente, entre zonas rurales y urbanas, también se perciben en los ciudadanos chinos que han inmigrado a Cataluña. En este sentido, una de las diferencias más evidentes se encuentra en su lengua materna. La lengua china en realidad hace referencia a una familia de lenguas que se divide en diez lenguas o *geolectos* distintos mutuamente ininteligibles (Rovira-Esteva 2010: 195)⁶. Cada geolecto, a su vez, se subdivide en dialectos que, según algunas estimaciones, se cree que ascienden a un total de 1.500 (Rovira-Esteva 2010: 200). Aunque los dialectos que derivan de un mismo geolecto se supone que son mutuamente inteligibles, en realidad algunos no lo son, como en el caso de los dialectos de Qingtian y Wenzhou: ambos proceden del mismo geolecto (el wu) y se hablan en zonas muy cercanas, pero no son mutuamente inteligibles.

En el caso de los ciudadanos chinos que viven en Cataluña, aunque la mayoría puede hablar chino estándar (popularmente conocido como mandarín), esta no suele ser su lengua materna, sino una segunda lengua adquirida en la educación obligatoria en China. De hecho, el dominio del chino estándar varía según el tiempo de escolarización antes de emigrar de China. Según Rovira-Esteva (2010: 209), la mayoría de inmigrantes de Qingtian y Wenzhou sabe hablar chino estándar, pero con un fuerte acento e influencia de su lengua materna.

Así pues, las lenguas maternas de los inmigrantes de Zhejiang residentes en Cataluña son, generalmente, los dialectos de Qingtian y Wenzhou, según la zona de origen. Buena parte de inmigrantes de Shanghai habla el *shanghaihua* o dialecto de Shanghai, que también deriva del geolecto wu. Los hongkoneses suelen hablar cantonés, un dialecto que proviene del geolecto yue; mientras que en la provincia de Fujian se hablan dos geolectos: el kejia (también conocido con el nombre de hakka) y el min. Así pues, cabe subrayar que la gran diversidad lingüística del chino también se refleja, en menor escala, en los ciudadanos chinos residentes en Cataluña.

La tasa de alfabetización (mayores de 15 años que saben leer y escribir) en 2008 alcanzó el 90,9% de la población total en China (Rovira-Esteva 2010: 255), aunque hay que tener en cuenta que la alfabetización se calcula en función del número de caracteres que se pueden reconocer. Por lo tanto, una persona oficialmente “alfabetizada” en China quizás no tiene la misma autonomía lingüística que alguien alfabetizado en España (Rovira-Esteva 2010: 267). La gran diferencia en la cuestión de la alfabetización es que, según el *Diccionario de palabras del chino*

moderno, el chino consta de 8.373 caracteres diferentes, mientras que las lenguas de alfabetos latinos tienen un repertorio mucho más reducido en cuanto a formas gráficas: 26 letras el catalán y 27 el castellano, por ejemplo. En China se considera que una persona empieza a estar alfabetizada cuando se saben los primeros 2.000 caracteres que aparecen en la “Lista de 3.500 caracteres de uso muy frecuente en el chino moderno”. Al terminar la secundaria se espera que se sepan los 3.500 caracteres que aparecen en total (Rovira-Esteva 2010: 72). En este sentido, el tipo de alfabetización de los chinos que inmigran a Cataluña depende de la duración de la escolarización recibida.

En cuanto al aprendizaje del catalán, parece que una estrategia de acercamiento a los chinos por parte del Consorcio para la Normalización Lingüística⁷ ha tenido muy buenos resultados: de 243 alumnos el curso 2005-06 se pasó a 655 alumnos solo dos cursos más tarde, en 2007-08 (Bové *et al.* 2008). Esta estrategia de acercamiento consistió en la publicidad de los cursos traducida al chino y publicada, por ejemplo, en periódicos chinos. También se estableció un contacto directo con los alumnos potenciales en chino por medio de asociaciones y ayuntamientos. En algunos grupos, incluso se contrató a profesoras con nociones de chino para los niveles iniciales (por ejemplo, en el CPNL L’Heura, en Santa Coloma de Gramenet y en los CPNL de Badalona y Sant Adrià). A pesar de este aumento y este interés creciente por el catalán, la cifra total es todavía muy reducida, sobre todo si la comparamos con el número total de chinos que había en Cataluña en 2008 (38.367), lo que pone de manifiesto que el aprendizaje del catalán como lengua de acogida es aún escaso.

Esto hace que una de las responsabilidades que se emplaza en los hijos sea la de aprender la lengua y ayudar a los padres en tanto que intérpretes o mediadores naturales. Beltrán Antolín y Sáiz López (2001: 33) explican que normalmente el primero en emigrar es el hijo mayor y que, al llegar aquí, asume la obligación de ir a la escuela para aprender la lengua de acogida. También comentan que:

Los hijos se convierten en traductores de los padres en la relación de estos con la sociedad de acogida, especialmente en todos los asuntos relacionados con la administración y el estado. El hijo que ejerce de traductor para el grupo familiar les permite la independencia en este aspecto, es decir, ya no será necesario recurrir a la ayuda de personas ajenas al grupo para resolver los problemas y realizar las gestiones (Beltrán y Sáiz 2001: 33)⁸.

Por lo tanto, no es poca la presión que recae en los hijos y en su rol de traductores y de intérpretes para la familia. Mientras que en los

padres y las madres el aprendizaje de la lengua de acogida es escaso, los hijos tienen un acceso relativamente más fácil a este aprendizaje gracias a la escolarización obligatoria.

2.3. El colectivo chino y los servicios públicos

Aunque existen estudios que han explorado la interacción del colectivo chino en ciertos servicios públicos, pocos lo han hecho centrándose en las barreras lingüísticas que puedan surgir en estas interacciones. Así, por ejemplo, en el ámbito educativo, Beltrán Antolín y Sáiz López (2001) hablan de las principales diferencias entre los sistemas educativos chino y catalán; Pérez Milans (2006) se centra, específicamente, en las diferencias en los métodos de enseñanza-aprendizaje; y Carbonell (2007) estudia la socialización de los hijos e hijas de inmigrantes chinos llegados en edad de escolarización. En el ámbito sanitario, Pen (2001) y Raga (2009) hablan de las diferencias en la concepción de la salud y en las diferentes maneras de entender los procesos de diagnóstico y tratamiento.

Uno de los estudios más relevantes desde el punto de vista de nuestra propia investigación es un informe realizado por la Agencia de Salud Pública del Consorcio Sanitario de Barcelona (2011). En este informe se indica que uno de los obstáculos para acceder a los servicios sanitarios es la barrera lingüística, que afecta “incluso a las personas de nacionalidad china que hace muchos años que viven en la ciudad” (2011: 38). Como se indica en este estudio, la “incomunicación genera mucha frustración e inseguridad” a los pacientes. Además, también se señala el desconocimiento por parte de muchos chinos del sistema de salud catalán; otro factor que se suma a la desconfianza que los pacientes sienten por este sistema y que hace que prefieran recurrir a su medicina tradicional y que, cuando finalmente van al médico, es porque la enfermedad se encuentra en un estado muy avanzado.

El estudio de la Agencia de Salud Pública también subraya que con la presencia de mediadores o de intérpretes en los hospitales, no solo sería posible una comunicación fluida, sino que se mejoraría “la relación entre los actores y disminuiría la sensación de discriminación de los pacientes” (2011: 42).

Por su parte, Sánchez Pérez (2009: 44), a partir de una investigación basada en entrevistas, explica que suele haber una cooperación sanitaria alta entre la población china. Esta cooperación se puede concretar en acompañar a algún compatriota al médico para hacerle de intérprete, pero también en consejos sobre qué tomar en caso de encontrarse mal. No obstante, Sánchez Pérez (2009) advierte del peligro de esta ayuda, porque a pesar de ser de buena fe (tanto si es para interpretar como si son consejos médicos), es una ayuda de personas no profesionales.

En cuanto a estudios realizados en otros países, Sproston *et al.* (2001: 189) afirman que, en el Reino Unido, los chinos utilizan menos los servicios de salud que la población autóctona u otros grupos de inmigrantes. Según estos autores, la causa principal del poco recurso a la sanidad pública es la barrera idiomática, ya que los chinos que saben inglés son más propensos a acudir al médico. A pesar de la diferencia geográfica y temporal, este estudio indica unas tendencias similares a las que se constatan en el informe elaborado por la Agencia de Salud Pública de Barcelona.

Mientras que en los ámbitos educativo y sanitario se ha hecho más investigación, tenemos menos información sobre el uso del resto de servicios públicos por parte de la población china en Cataluña. No hemos detectado, por ejemplo, ningún trabajo que se fije en el acceso a los servicios sociales por parte de los ciudadanos chinos o en las expectativas con respecto a la justicia o a los cuerpos de seguridad. Esta falta de información en estos campos puede ser comprensible hasta cierto punto: son ámbitos donde hacer investigación es más difícil sobre todo por cuestiones de confidencialidad.

Por otra parte, en cuanto a los servicios sociales, cabe señalar que se trata de un concepto relativamente desconocido para los usuarios chinos. En un estudio realizado en Australia, Martin (1998) indica que los ciudadanos chinos pueden ser reacios a utilizar los servicios públicos porque buscar ayuda “de fuera” va en contra de sus valores culturales. Por ello, en un primer momento intentan solucionar sus problemas con la ayuda de familiares y amigos y, cuando recurren a los servicios sociales, los problemas suelen ser ya bastante graves (Martin 1998: 7).

3. Descripción de la investigación y del método

El presente artículo es una contribución derivada de la investigación realizada para la tesis doctoral *La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya* (Vargas-Urpi 2012a). Dicha investigación parte del objetivo de analizar la interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural con el colectivo chino desde una triple perspectiva: la de los intérpretes y mediadores, la de los coordinadores de servicios y la de los usuarios.

Este artículo se centra en la perspectiva de los usuarios y pretende examinar sus experiencias previas en la comunicación en los servicios públicos, sus expectativas en relación con la figura del intérprete-media-

dor y sus opiniones sobre las diferentes formas de comunicación mediada puestas a su alcance en Cataluña. Para ello, se distribuyeron cuestionarios en chino a usuarios chinos de los servicios públicos en dos fases distintas: de octubre de 2009 a marzo de 2010 (30 cuestionarios) y de noviembre de 2011 a marzo de 2012 (34 cuestionarios).

La primera fase coincidió con la recogida de datos para el proyecto del grupo MIRAS *Traducció i immigració: la formació de traductors i intèrprets per als serveis públics, noves solucions per a noves realitats* (2008ARAF100039)⁹. Estos cuestionarios se distribuyeron en centros de formación de adultos de Barcelona y del área metropolitana.

La segunda recogida de datos también se realizó mayoritariamente en centros de formación de adultos de Barcelona y del área metropolitana, aunque también se recogieron seis cuestionarios en Vic, en un grupo informal de catalán inicial, y dos en el centro de mediación comunitaria del barrio de Fondo, en Santa Coloma de Gramenet.

Para el diseño de los cuestionarios nos basamos en el modelo empleado por MIRAS (MIRAS 2011; Vargas-Urpi *et al.* 2013). Los cuestionarios incluían preguntas cerradas (sí/no, opción múltiple) y preguntas abiertas donde los informantes podían ampliar o complementar sus respuestas. Para las respuestas a las preguntas cerradas, se han calculado los porcentajes reales (es decir, incluyendo las respuestas en blanco), aunque en algunos casos también presentamos la frecuencia absoluta para facilitar la interpretación de los datos. Las respuestas abiertas se han traducido al español y se han analizado mediante análisis del discurso.

Como en las dos recogidas de datos la mayoría de informantes eran estudiantes de catalán inicial, su competencia en las lenguas de acogida era, de manera casi unánime, bastante limitada. Por otra parte, a pesar de no haber seguido una estrategia de muestreo sistemático, el perfil de la muestra es diverso y puede ofrecer una primera aproximación a la opinión de los usuarios chinos con respecto a la cuestión de la comunicación en los servicios públicos. Somos conscientes de las limitaciones de esta investigación, tanto por el tipo de muestreo realizado como por el hecho de tratarse de una muestra relativamente reducida, pese a ello, presentamos estos datos con el objetivo de arrojar luz a un tema relativamente inexplorado y presentar una primera aproximación a la cuestión de la comunicación en los servicios públicos desde el propio punto de vista de los usuarios. El colectivo chino a menudo se ha descrito como un colectivo “cerrado” o incluso “hermético”¹⁰, aunque esta descripción no se ha contrastado con estudios empíricos. Este artículo pretende contribuir a dilucidar esta cuestión y aportar nuevos datos que puedan ser retomados en profundidad en futuros trabajos de investigación.

Por otro lado, una de las dificultades al recoger información de inmigrantes chinos mediante cuestionarios –incluso habiéndolos traducido al chino– es que, como hemos visto, su nivel de alfabetización puede variar mucho según la escolarización recibida en China. Esto puede explicar, en parte, que las respuestas en blanco sean bastante considerables en algunas preguntas. Sin embargo, las respuestas abiertas en las que los encuestados amplían su información reflejan la voluntad de una parte importante de los informantes de proporcionar información sincera y relevante.

Finalmente, cabe señalar que el método cuantitativo se ha utilizado en otras investigaciones sobre la interpretación en los servicios públicos, a menudo con la intención de conocer mejor el estado de esta práctica en una zona o ámbito determinados. Sin embargo, pocos estudios han tenido en cuenta la perspectiva de los usuarios y, aparte de las contribuciones de Mesa (2000), Edwards *et al.* (2005), Valero Garcés y Lázaro Gutiérrez (2008) y Vargas-Urpi *et al.* (2013), es difícil encontrar la opinión de los usuarios en publicaciones académicas. Por otro lado, ninguno de estos estudios presenta el punto de vista de un colectivo concreto, ya que todos intentan englobar a usuarios de origen inmigrante en general. En este sentido, la información que presentamos en este artículo puede ser especialmente relevante desde el punto de vista del estudio de las percepciones y expectativas de un grupo concreto.

4. Descripción de la muestra

Partimos de una muestra bastante heterogénea, en la que el 52% eran hombres y el 42%, mujeres. Cuatro personas no contestaron a esta pregunta, lo que equivale al 6%. En cuanto a las edades (Figura 1), la franja de edad de donde hemos recopilado más información es la comprendida entre los 20 y los 40 años, que equivale a más de la mitad de la muestra: 53%. Concretamente, un 31,25% de la muestra tiene entre 20 y 30 años y un 21,87% tiene entre 31 y 40 años. Casi un cuarto de la muestra (23,43%) es menor de veinte años y, de estos, los menores de edad equivalen al 12,5% del total. Un 10,93% se encuentra en la franja de edad de los 41 a los 50 años y solo un informante (1,56% de la muestra) indica ser mayor de 50 años. El 10,93% restante no especificó la edad.

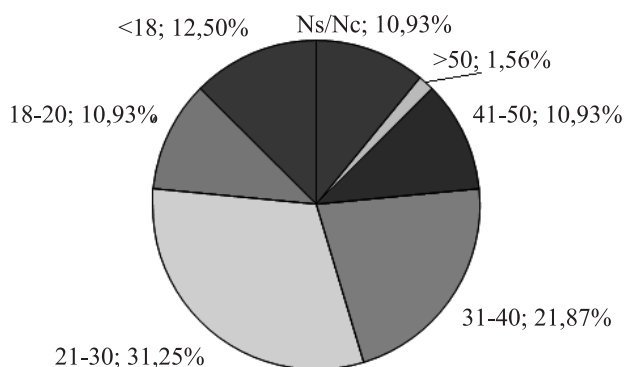


Figura 1. *Edad de los informantes de la muestra*

A pesar de preguntar por el lugar específico de nacimiento, un 20% de la muestra solo respondió “China” y un 12,5% no contestó a esta pregunta, por lo que solo tenemos datos concretos de poco más de dos tercios de la muestra. De estos, la proporción más alta, un 28%, proviene de Zhejiang, un dato comprensible si recordamos que casi el 70% de la población china de España proviene de esta provincia y, concretamente, del distrito de Qingtian y de la municipalidad de Wenzhou. De hecho, de los dieciocho informantes que indicaron provenir de Zhejiang, cinco especificaron haber nacido en Qingtian y tres en Wenzhou. La segunda provincia de origen en nuestra muestra es Fujian, de donde proviene un 19%, mientras que un 8% nació en la provincia de Liaoning. Ambas proporciones vuelven a reflejar las tendencias que hemos mencionado en el segundo apartado de este artículo, donde comentábamos que tanto Fujian como Liaoning son dos de los orígenes de donde también han emigrado muchos chinos hacia Cataluña. Dos informantes indicaron ser de Shanghai (3% del total) y dos de Guangzhou (3%). Del resto de provincias que se mencionan en esta pregunta, solo hemos recogido datos de un informante de cada una de ellas: Shandong, Sichuan, Tianjin y Taiwan. El gráfico de la Figura 2 refleja estos datos.

A pesar de preguntar también por la lengua hablada por los informantes y pedir que se especificara la variante lingüística, la gran mayoría (64%) solo indicó “chino” (48%), “chino estándar” (*putonghua*, 9%) o mandarín (8%), y una cuarta parte de la muestra dejó la respuesta en blanco (25%). Entre los dialectos mencionados, cuatro informantes indicaron hablar el dialecto de Qingtian (6%), dos el dialecto de Fujian (3%), uno especificó “el habla de Zhejiang”; otro, “el habla de Changle” (Fujian) y uno, el cantonés. La falta de respuestas más específicas en esta pregunta hace que sea difícil tener una idea más exacta de las variantes lingüísticas reales habladas por la muestra, aunque gracias

a las respuestas a la pregunta anterior, podríamos intuir que la proporción de hablantes de variantes lingüísticas del geoelecto wu, como los dialectos de Qingtian y Wenzhou, probablemente sea la más elevada de la muestra.

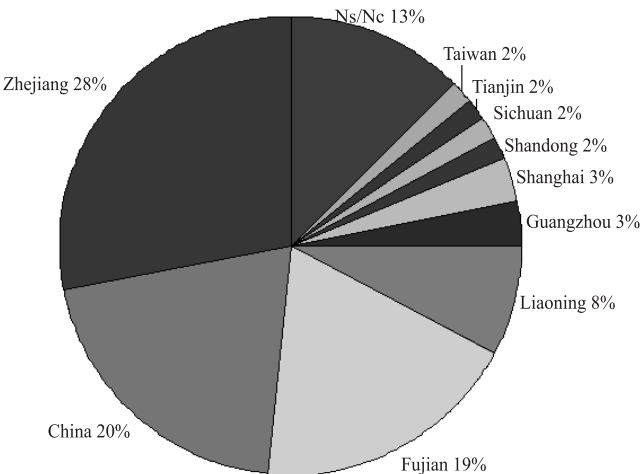


Figura 2. Origen de los informantes de la muestra

La Tabla 1 muestra el tiempo de residencia en España de los informantes de la muestra en el momento en el que contestaron al cuestionario. Más de la mitad había vivido en España menos de cuatro años.

Tiempo de residencia (años)	Número de respuestas	Proporción
<1	6	9,38%
1	4	6,25%
2	16	25%
3	9	14,06%
4	6	9,38%
5	9	14,06%
6	4	6,25%
7	3	4,69%
>7	2	3,12%
Respuestas en blanco	5	7,81%

Tabla 1. Tiempo de residencia en España

Si tenemos en cuenta que el periodo llamado “de acogida” se considera que abarca los dos primeros años después de la llegada al país, solo un 14% de nuestra muestra se encontraba dentro de este periodo. Cabe señalar que durante este periodo de dos años, acceder a ciertos servicios de interpretación (por ejemplo, en el ámbito escolar) puede ser más fácil¹¹.

En cuanto a la situación familiar, un 16% de los informantes indicaba tener un hijo, un 9%, dos y un 5%, tres. El 70% restante indicó no tener hijos o dejó la respuesta en blanco. En cuanto a las edades de los hijos, once informantes (17%) anotaron edades inferiores a los dieciséis años, lo que indica que esta proporción de informantes tenía hijos en edad escolar.

5. Análisis de las respuestas obtenidas

A continuación exponemos el análisis de las respuestas obtenidas en los cuestionarios. Se han agrupado en diferentes bloques temáticos para facilitar su presentación.

5.1. La comunicación en los servicios públicos: percepción general

Al preguntar a los encuestados si tenían problemas de comunicación en los servicios públicos, un 73% afirmó que sí, un 23% admitió que “a veces” y solo un 3% (dos informantes) marcó la casilla negativa (véase Figura 3).

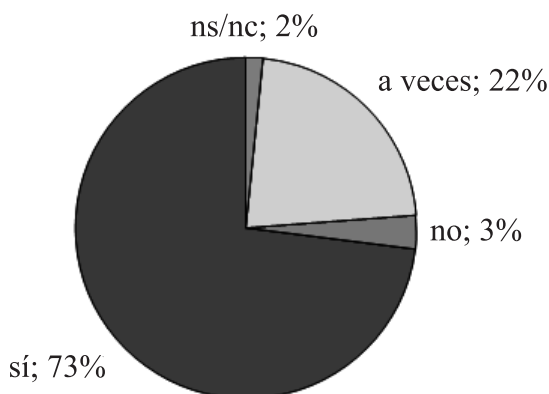


Figura 3. *Problemas de comunicación en los servicios públicos*

Por lo tanto, casi un 95% de la muestra afirmó tener problemas de comunicación, ya fuera de manera habitual o a veces. Esta proporción se encuentra diez puntos por encima de la del estudio de MIRAS, en el que los informantes que admitían tener problemas de manera habitual o puntual ascendían al 85,7% (Vargas-Urpi *et al.* 2013). Esto podría indicar una mayor problemática en la comunicación a los servicios públicos en el caso del colectivo chino con respecto a otros colectivos; una tendencia que podría estar motivada por factores diversos, pero sobre todo por las dificultades para aprender las lenguas de acogida (catalán o castellano), ya sea por la falta de disponibilidad horaria, ya sea por las especificidades del chino como lengua materna.

Al preguntar concretamente por los ámbitos donde se tenían más problemas de comunicación, la mayoría de informantes marcó más de una casilla, lo que confirma que los problemas no son exclusivos de un ámbito concreto, sino que se pueden extrapolar a los servicios públicos en general. Como vemos en la Figura 4 el ámbito más mencionado por los informantes es el sanitario, citado por cincuenta y tres informantes (83% de la muestra). Este dato corrobora, en cierto modo, las barreras lingüísticas señaladas por el informe de la Agencia de Salud Pública de Barcelona (2011).

El segundo ámbito más mencionado es el de la justicia y la policía, que aparece en treinta y seis informantes (56%). Treinta informantes indicaron haber tenido problemas en el ámbito educativo (47%) y, casi con la misma proporción, veintiocho informantes marcaron los ayuntamientos y las oficinas de atención al ciudadano (44%), un ámbito donde se suelen hacer los trámites de empadronamiento o los permisos para abrir un negocio. Finalmente, veinticuatro informantes señalaron el ámbito de los servicios sociales (37,5%).

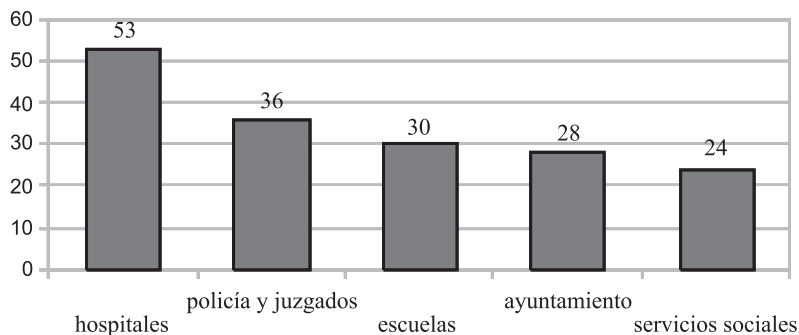


Figura 4. Ámbitos donde se suelen percibir las barreras lingüísticas (frecuencias absolutas)

Si comparamos estos datos con los del estudio de MIRAS (Vargas-Urpi *et al.* 2013), observamos que en ambos casos el ámbito sanitario es donde hay más problemas de comunicación, algo comprensible si pensamos que es un ámbito que puede afectar a todos los informantes de la muestra, a diferencia, por ejemplo, del ámbito educativo, que solo afectaría a los informantes con hijos en edad escolar. Además, el lenguaje empleado en una consulta médica puede llegar a ser muy específico. En cambio, el segundo ámbito más mencionado en el estudio de MIRAS es el de servicios sociales, con un 49% de la muestra de MIRAS, mientras que en nuestro caso, este ámbito aparece en la última posición. Una posible explicación a esta diferencia podría estar relacionada con un uso relativamente bajo de los servicios sociales por parte de los ciudadanos de origen chino. Como señalaba Martin (1998) en su estudio, las personas de origen chino evitan recurrir a la ayuda de servicios sociales si pueden encontrar esta ayuda por medio de contactos, familiares o amigos.

Para superar las barreras lingüísticas en los servicios públicos, las estrategias a las que recurren los informantes son diversas. Igual que en la pregunta anterior, la mayoría de informantes marcó más de una opción en esta respuesta, lo que nos puede hacer pensar que las soluciones pueden depender de muchos factores (por ejemplo, de la disponibilidad o no de terceras personas que hagan de intermediarias). Cincuenta informantes (78% de la muestra) indicaron que se comunicaban utilizando un castellano simplificado, adaptado a su competencia en esta lengua. Esta proporción tan elevada –más de tres cuartas partes de la muestra– contrasta con los dos informantes (3%) que marcaron la casilla correspondiente al uso del catalán simplificado, lo cual parece indicar que el aprendizaje del castellano es mayor que el del catalán. Solana Solana *et al.* (2012: 114), basándose en datos extraídos de la Encuesta Nacional a Inmigrantes, también coinciden al señalar un mayor dominio del castellano entre los inmigrantes extranjeros. El mayor alcance geográfico del castellano suele ser uno de los motivos principales para priorizar el aprendizaje de esta lengua.

La segunda solución más mencionada por los informantes es la ayuda de familiares y amigos chinos que saben catalán o castellano, que aparece en cuarenta encuestas (62,5%). La tercera solución es ayudarse de gestos para comunicarse, una estrategia mencionada por veintidós informantes (34%). La cuarta solución más empleada en la muestra es el recurso a intérpretes profesionales, que aparece en dieciséis informantes (25% de la muestra), una proporción bastante reducida si la comparamos con el recurso a familiares y amigos. Esto parece indicar que la interpretación *ad hoc* sigue siendo todavía una práctica habitual frente a la interpretación profesional, todavía con un alcance reducido.

La quinta solución hace referencia a la interpretación telefónica, citada por once informantes (17% de la muestra). El resto de soluciones aparecen en menor proporción: siete informantes indicaron utilizar algún tipo de *software* bilingüe (11% de la muestra), siete admitieron comunicarse mediante dibujos o notas bilingües (11%); cuatro recurrían al inglés como lengua franca (6%) y dos dijeron que se comunicaban en chino (3%).

La Figura 5 resume la información sobre las soluciones empleadas por la muestra encuestada. Cabe resaltar que pese a que es un amplio abanico de soluciones, muchas de estas son soluciones muy limitadas que difícilmente pueden evitar una comunicación muy precaria en los servicios públicos, sobre todo si nos fijamos en la proporción relativamente elevada del recurso a gestos, en más de un tercio de la muestra, o del uso de un castellano simplificado, en más de tres cuartas partes de la muestra.

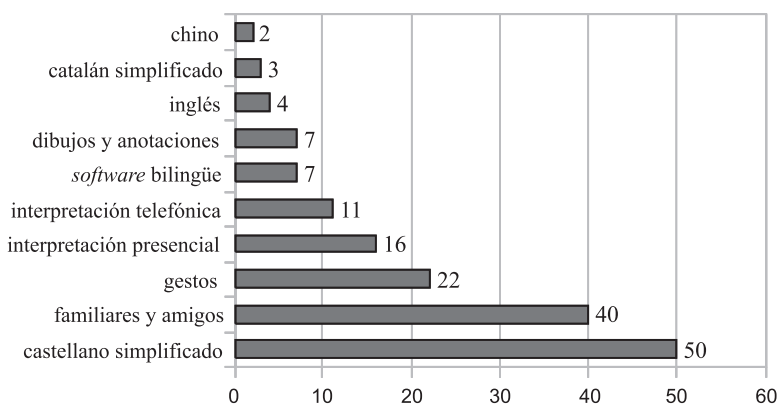


Figura 5. *Estrategias para superar las barreras lingüísticas (frecuencias absolutas)*

Al preguntar por las preferencias en la comunicación en los servicios públicos, más de la mitad de la muestra (59%) afirmó que prefería recurrir a la ayuda de familiares y amigos; veintinueve informantes (45%) preferían intentar comunicarse por sí solos, a pesar de las limitaciones lingüísticas; y doce informantes (19%) se sentían más cómodos cuando podían contar con la ayuda de un intérprete profesional (véase Figura 6). Algunos informantes marcaron dos casillas al responder a esta pregunta, mientras que uno marcó las tres respuestas posibles, lo cual podría indicar que se siente cómodo en los tres tipos de situación comunicativa.

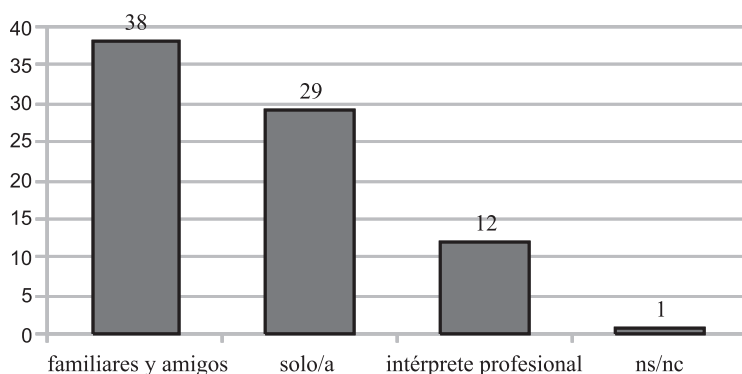


Figura 6. *Preferencias en la comunicación en los servicios públicos (frecuencias absolutas)*

Vale la pena prestar atención a estas cifras, porque aunque la gran mayoría de informantes afirma tener problemas de comunicación en los servicios públicos, casi la mitad de la muestra se siente más cómodo solo en las interacciones en estos ámbitos y, en caso de contar con la ayuda de un intermediario, la preferencia hacia familiares y amigos –posiblemente por la confianza que les pueden inspirar– es notablemente mayor. En cambio, una proporción comparativamente reducida indica que se siente más cómodo comunicándose por medio de un intérprete profesional.

Si relacionamos las respuestas a esta pregunta con las respuestas a la pregunta anterior, observamos que de los dieciséis informantes que recurrían a intérpretes profesionales en los servicios públicos, solo la mitad indicó que preferían recurrir a estos profesionales para comunicarse en los servicios públicos. Por lo tanto, ocho de los informantes que habían tenido acceso a intérpretes profesionales seguían prefiriendo comunicarse solos o con amigos cuando necesitaban hablar con un proveedor de servicios. Además, de los ocho que sí indicaban sentirse cómodos con la ayuda de un intérprete profesional, seis marcaron otras opciones en esta respuesta, lo cual refleja que no son informantes con una preferencia clara hacia la interpretación profesional. De este modo, solo dos informantes que habían tenido acceso a la interpretación profesional marcaron esta opción como preferencia única.

En el estudio de MIRAS (Vargas-Urpi *et al.* 2013), se relacionaba la baja preferencia por la interpretación profesional con el acceso limitado a estos servicios por parte de la muestra encuestada. Sin embargo, nuestros datos señalan que el acceso limitado a los servicios de interpretación profesional no es la causa principal de esta baja preferencia. Así, de entre las causas que podrían explicar esta tendencia, hay que pensar en la

mayor confianza que puede inspirar un intérprete del entorno familiar o cercano, en la voluntad de autonomía lingüística de los encuestados o en la calidad dudosa de intérpretes “pseudo-profesionales”, sobre todo si tenemos en cuenta que la interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural son ámbitos en proceso de profesionalización en Cataluña y que muchos de los intérpretes y mediadores en activo no han recibido formación específica para estas profesiones.

5.2. La figura real del intermediario en los servicios públicos

Ante la diversidad de personas que pueden adoptar el rol de “facilitador” de la conversación, en este apartado hablaremos del intermediario para referirnos a ellos de forma genérica. Ya hemos visto, en el apartado anterior, que el recurso a familiares y amigos es la segunda estrategia más utilizada (62,5% de la muestra) y la opción preferente como solución a los problemas de comunicación. En este apartado, sin embargo, pretendemos definir un poco mejor el perfil de estos intermediarios.

De este modo, al preguntar a los informantes por el perfil del intermediario que habitualmente les ayuda en la comunicación en los servicios públicos, casi la mitad de la muestra (31 informantes, 48%), afirmó que eran amigos chinos que hablaban catalán o castellano (véase Figura 7). La segunda opción más marcada fueron los amigos no chinos, a menudo personas de nacionalidad española, que aparecen en más de un tercio de la muestra (23 informantes, 36%). Quince informantes marcaron la opción de “familiares” (23%), catorce la del “esposo/a” (22%) y tres la de los “hijos o hijas” (5%), lo cual indica que el recurso a personas del entorno familiar también es muy considerable en la muestra. En el caso del recurso a hijos o hijas, cabe mencionar que en dos informantes encontramos ejemplos de interpretación infantil, ya que estos eran menores de edad: diez años y quince años, según los informantes U5 y U7 respectivamente. En ambos casos serían ejemplos del tipo de responsabilidad que se emplaza en los hijos y que comentábamos a partir de la cita de Beltrán Antolín y Sáiz López (2001: 33).

El recurso a terceras personas “desconocidas” (es decir, que no son ni familiares, ni amigos, ni conocidos) es mucho menos frecuente: solo seis informantes afirmaron recurrir de manera habitual a los intérpretes profesionales contratados por la Administración (9%), mientras que cinco indicaron que ellos mismos pagaban a intérpretes para que les ayudasen.

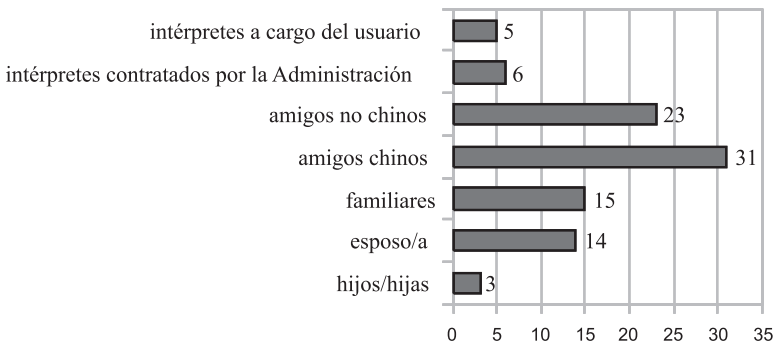


Figura 7. *Perfil habitual del intermediario en los servicios públicos (frecuencias absolutas)*

Al preguntar a los informantes sobre su satisfacción con respecto a la ayuda recibida por parte de estos diferentes intermediarios, hay que destacar que las respuestas positivas superan en todos los casos a las respuestas negativas, lo que parece indicar una tendencia por parte de los usuarios a quedar satisfechos con la ayuda recibida (en caso de recibirla). Sin embargo, las respuestas en blanco son bastante elevadas en esta pregunta, como se observa en la Figura 8.

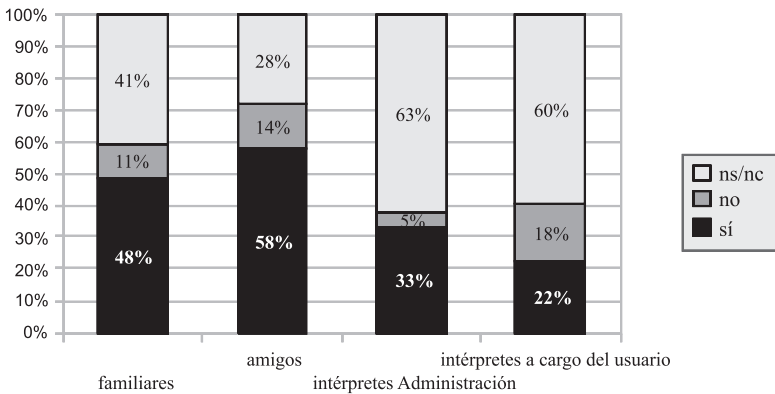


Figura 8. *“¿Quedó satisfecho con la ayuda recibida por parte del intermediario?”*

Dado que la mayoría de informantes solía recurrir a amigos y a familiares, estos dos perfiles son los que han recibido más respuestas satisfactorias. En cambio, cabe señalar el menor índice de respuestas negativas en la interpretación por parte de intérpretes contratados por la Administración, lo cual parece indicar una actitud bastante positiva hacia este perfil.

Esta pregunta incluía un espacio para argumentar las respuestas marcadas y veintitrés informantes añadieron alguna explicación. Por ejemplo, el informante U21, que solo marcó que se sentía satisfecho con la ayuda de intérpretes contratados por la Administración y marcó la casilla negativa en el resto de opciones, esgrimió el argumento siguiente:

- (1) [U21, varón, 23 años]

自费的专业翻译, 我们有些人请不起, 朋友经常在外, 没空帮助。
En cuanto a los intérpretes profesionales a cargo del usuario, algunos de nosotros no nos los podemos permitir, y los amigos a menudo no están o no tienen tiempo de ayudarnos¹².

El informante U4, que igual que el informante anterior solo indicó sentirse satisfecho con la ayuda de intérpretes contratados por la Administración, argumentaba que los intérpretes a cargo del usuario son económicamente costosos. En el caso de los familiares y amigos, este informante veía el inconveniente de tener que devolver el favor en el futuro. En cambio, la informante U28, presenta una opinión diferente con respecto a los intérpretes a cargo del usuario y justamente explica que, por el hecho de pagarlos, el servicio recibido es más satisfactorio. Los informantes U12 y U15 también valoran positivamente la ayuda recibida por parte de intérpretes a cargo del usuario: la informante U12 argumenta que “tienen mucha experiencia”, mientras que para el informante U15 “contratar a un intérprete privado es más práctico”, posiblemente por una mayor disponibilidad horaria.

En la interpretación por parte de familiares y amigos, algunos informantes también justifican la satisfacción mencionada y, por ejemplo, la informante U27 indica que cuando le ayudan familiares y amigos puede entender bien todos los trámites y gestiones que tiene que hacer. Aun así, también encontramos argumentos que indican lo contrario, ya que cuestionan el nivel de castellano de los familiares y amigos y, por tanto, la capacidad que tienen de ayudarles (U33, U34, U55). Entre estos comentarios, la informante U34 pone énfasis en poder hacer llegar su voz sin cambios en su intención o en el mensaje, como vemos en la siguiente respuesta:

- (2) [U34, mujer, 50 años]

因为有些朋友语言并不是很好, 或他们的中文水平有限, 并不能把我想说的话准确无误的表达出来。
Porque algunos de mis amigos no hablan nada bien la lengua [catalán o castellano], o algunos tienen un nivel de chino muy limitado, o sea que no pueden expresar lo que yo querría decir de manera precisa y sin errores.

Entre las otras razones aportadas a esta pregunta abierta, el informante U46 solo indicó satisfacción en el caso de familiares y explicó que era una cuestión de confianza, lo cual puede ser comprensible si tenemos en cuenta que en los servicios públicos se suele hablar de temas privados y, en ocasiones, muy íntimos.

En cuanto al uso de la interpretación telefónica, todavía es limitado: solo un 31% de los informantes afirmó haberla utilizado alguna vez, mientras que dos tercios de la muestra (64%) negaron haber recurrido a esta modalidad de interpretación, tal como se observa en el gráfico de la Figura 9.

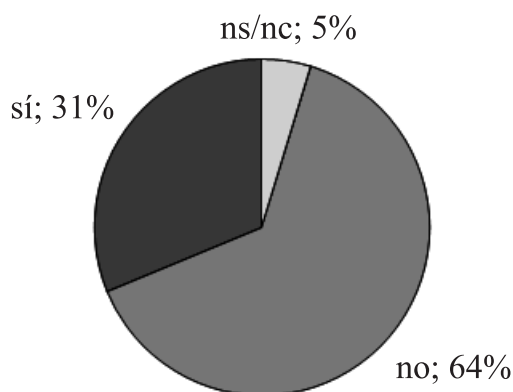


Figura 9. *Uso de la interpretación telefónica*

Al preguntar por los ámbitos de uso de esta nueva modalidad de interpretación, veintiún informantes (33%) indicaron algún ámbito y, de estos, nueve informantes marcaron más de dos ámbitos. El ámbito sanitario es el más mencionado, con dieciséis respuestas, que equivalen a una cuarta parte de la muestra (25%). Este dato parece estar relacionado con el servicio *Sanitat Respon*, un servicio de interpretación telefónica contratado por el Departamento de Salud que se ha ido consolidando como alternativa a la interpretación o mediación presenciales en muchos hospitales catalanes.

El segundo ámbito con más respuestas es el ámbito educativo, con nueve respuestas, el equivalente al 14% de la muestra. Este dato también es comprensible si tenemos en cuenta que en 2009 se limitó el número de interpretaciones presenciales en las escuelas en beneficio de la interpretación telefónica. Siete informantes marcaron la casilla del ámbito judicial y policial (11% de la muestra), mientras que solo tres marcaron la casilla de los servicios sociales (5%). No disponemos de información que nos permita contextualizar los datos obtenidos en estos ámbitos. Sin embargo, hay que tener en cuenta que es posible que algunos informantes hubieran recurrido por teléfono a la interpretación de amigos y que,

por este motivo, respondieran afirmativamente a la pregunta, ya que tal como estaba formulada, no se especificaba que tuviera que ser un servicio de interpretación telefónica profesional o subvencionado por la Administración.

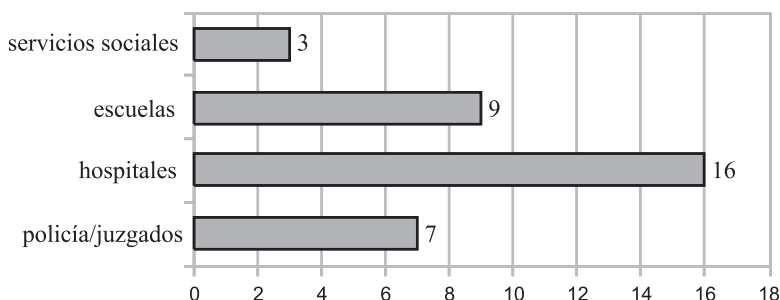


Figura 10. *Ámbitos de uso de la interpretación telefónica (frecuencias absolutas)*

Finalmente, al preguntar si quedaron satisfechos con la interpretación telefónica, de los veinte informantes que la habían utilizado, trece afirmaron que sí (20%), mientras que siete respondieron negativamente (11%). Las respuestas satisfactorias casi duplican las no satisfactorias, lo que parece indicar una mayor tendencia hacia una impresión positiva en cuanto a este servicio.

Doce informantes ampliaron su respuesta al preguntarles por los motivos de su valoración del servicio. Entre los informantes que aprecian esta iniciativa, cabe mencionar las respuestas siguientes, en las que se valora, sobre todo, poder completar los trámites de manera eficiente.

(3) [U17, varón, 50 años]

诚实告诉事情来龙去脉，多联系。去的地方，该做的事情成效率。

Informan con honestidad de la causa y el efecto de las cosas, hay más comunicación. Allí donde voy, lo que tenga que hacer es más eficaz.

(4) [U30, varón, 40 años]

因为它方便，你在某个部门办事的时候又不会语言，又听不懂，又没有翻译。时间又很少的情况下。

Porque es muy práctico si estás en un departamento determinado haciendo un trámite y no sabes la lengua, no entiendes nada y no hay un intérprete. Además, a menudo no tienes mucho tiempo.

Sin embargo, algunos informantes aportan argumentos críticos hacia la interpretación telefónica. Dos informantes critican, específicamente, las dificultades para expresarse y comunicarse efectivamente mediante la interpretación telefónica (U22, U55), mientras que el informante 41 cuestiona la precisión de la interpretación telefónica.

- (5) [U22, mujer, 50 años]

不能完全表达准确，容易造成误解。

No pude expresarme del todo bien y es muy fácil que se produzcan errores.

- (6) [U55, mujer, 31-40 años]

因为这种电话口译有时不能讲到具体细节方面。

Porque con la interpretación telefónica a veces no puedes llegar a explicar todos los detalles concretos.

El informante U40 también indicó que le parecía difícil comunicarse así, pero no especificó por qué. De hecho, tanto podría referirse a la imposibilidad de tener acceso al lenguaje no verbal (gestos, miradas, expresiones faciales, etc.) como a los obstáculos que eventualmente se pueden experimentar para establecer la comunicación y mantenerla (por ejemplo, problemas con la conexión y la cobertura, problemas de calidad del sonido, etc.). Aunque las empresas de interpretación telefónica afirman que el proceso de asignación de un intérprete es ágil¹³, siempre hay que tener en cuenta los factores externos (por ejemplo, la cobertura) que pueden dificultar este primer contacto con el intérprete.

Debido a las divergencias detectadas entre las opiniones de los usuarios, no podemos hablar de tendencias claras en cuanto a la satisfacción hacia los servicios de interpretación telefónica, aunque empiezan a surgir algunos aspectos (por ejemplo, las dificultades para expresarse por teléfono) que se tendrían que tener en cuenta en futuros trabajos de investigación.

5.3. El intérprete ideal

En este apartado nos fijamos en el perfil del intérprete “ideal” desde el punto de vista de los informantes de la muestra. Los cuestionarios incluían preguntas relacionadas con la procedencia, la edad, el sexo y las características personales de este profesional; diferentes cuestiones que pueden aproximarnos a las preferencias de los usuarios. Por motivos de espacio, en este artículo nos centramos solo en la procedencia y en las características personales.

En relación con la procedencia del intérprete, un 41% de la muestra expresó que prefería intérpretes de origen chino que supieran catalán o cas-

tellano. Solo un informante explicó que un intérprete del mismo origen no lo hace sentir bajo presión (U17), lo que refuerza la idea de que contar con un intérprete compatriota hace sentir a los usuarios más apoyados. Aun así, una proporción importante, más de un tercio de la muestra, un 34%, indicó preferir a intérpretes españoles o catalanes que supieran chino. A pesar de ser una proporción inferior a la anterior, este dato puede ser interesante porque puede ayudar a desmitificar la idea de que los intérpretes y mediadores que comparten la experiencia migratoria con los usuarios tienen un perfil más adecuado para este trabajo. Finalmente, un 16% de la muestra indicó que el origen del intérprete le era indiferente, un dato que también hay que tener en cuenta, y un 9% dejó esta respuesta en blanco (véase Figura 11).

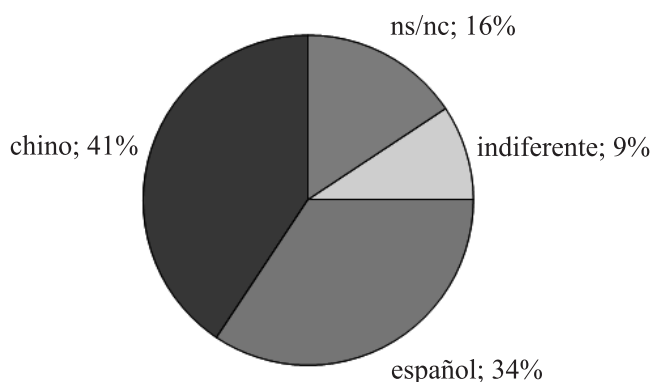


Figura 11. *Preferencias en cuanto a la procedencia del intérprete*

En cuanto a las características del intérprete ideal, en el cuestionario distribuido en la segunda fase de la recogida de datos (correspondiente a 34 informantes), incluimos una pregunta abierta donde invitábamos a los informantes a explicar un poco más en detalle las características que más valoraban en un intérprete. Dieciocho informantes, más de la mitad de la muestra, contestaron a esta pregunta y, de entre las respuestas, cabe destacar la paciencia y la honestidad como dos de las características más mencionadas. Concretamente, seis informantes hablaban de la paciencia y de saber escuchar, mientras que cinco informantes ponían énfasis en la honestidad y la relacionaban con el sentido de responsabilidad y de seriedad hacia el trabajo. La informante U34, que hace referencia a la paciencia y a la responsabilidad, sobre todo subraya el respeto y la proximidad que pueda mostrarle el intérprete:

(7) [U34, mujer, 50 años]

应该有耐心，责任心，不要用歧视的眼光对待移民，
让我们感觉即使是到了一个陌生的国家也像是在家一样温暖，
我们也会有一颗感恩的心来回报给你们。

Que tenga paciencia, sentido de la responsabilidad, que no trate a los inmigrantes con menosprecio, que nos haga sentir el calor de casa incluso estando en un país desconocido; nosotros os lo compensaremos con todo nuestro agradecimiento.

La informante U28 valoraba sobre todo la honestidad, pero igual que la informante 34 también hablaba del papel del intérprete o del mediador intercultural en la acogida y orientación de los inmigrantes y en la necesidad de proximidad de esta figura:

- (8) [U28, mujer, 51 años]
我觉得做为一位翻译家或文化协调员首先不能有宗
[种]族观念，不能歧视移民，要正确引导移民适应西班牙的文
化，风俗习惯，我最重视：诚信。
Yo creo que un buen intérprete o mediador intercultural, prime-
ro de todo, no puede tener un punto de vista racista, no puede
menospreciar a los inmigrantes, tiene que saber orientarlos para
que se adapten a la cultura española y a sus costumbres y tradi-
ciones. Sobre todo valoro la honestidad.

Cuatro informantes apreciaban la amabilidad y, entre estos, el infor-
mante U17 enfatizaba que para él era importante que el intérprete fuera
amable y accesible, mientras que el informante U20 destacaba la corte-
sía. Tres informantes hablaban de las cualidades morales y éticas del
intérprete, el informante U2 hablaba de la afinidad y el informante U4
parecía atribuir un rol “conciliador” al intérprete. Finalmente, el infor-
mante U10 es el único que mencionó el conocimiento de lenguas y los
conocimientos en general. La Figura 12 resume las características men-
cionadas por los dieciocho informantes que contestaron a la pregunta
abierta.

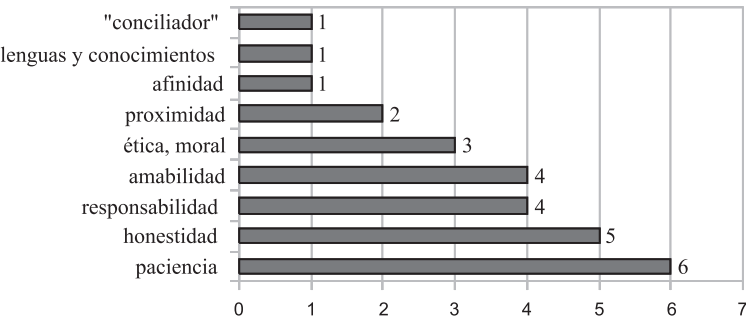


Figura 12. Características más valoradas en un intérprete (frecuencias absolutas)

Cabe señalar que los informantes mencionaron más características relacionadas con la personalidad de los intérpretes y con su ética profesional que con sus destrezas para la interpretación, ya que solo un informante habló del dominio de las lenguas y de los conocimientos. La paciencia, la honestidad y la responsabilidad son, de este modo, tres de las características mejor valoradas en un intérprete, claramente relacionadas con la confianza que puedan inspirar hacia los usuarios. Este dato coincide con una de las conclusiones a las que llegan Edwards *et al.* (2005) en su estudio basado en entrevistas a usuarios: la confianza que pueda inspirar un intérprete es un elemento clave desde el punto de vista de los usuarios.

5.4. Experiencias

Una parte de las preguntas del cuestionario estaba orientada a conocer un poco mejor las experiencias de los usuarios en situaciones de comunicación mediada. De este modo, teniendo en cuenta la diferencia cultural existente entre la sociedad china y la sociedad española y catalana, incluimos algunas preguntas que nos pudieran ayudar a discernir en qué medida se desarrolla algún tipo de mediación intercultural en estas interacciones.

En la primera pregunta de este bloque, pretendíamos saber si, en caso de duda, los usuarios pedían aclaraciones a los intérpretes sobre lo interpretado. El “sí” fue abrumador en las respuestas obtenidas, con una proporción equivalente al 86%, mientras que el 14% restante fueron respuestas en blanco. Ninguno de los informantes marcó la casilla negativa en esta pregunta, lo que parece indicar que, en general, los usuarios encuestados tratan de resolver las dudas que les puedan surgir preguntando al intérprete.

En cambio, parece que el intérprete no suele adoptar de manera habitual el rol de mediador intercultural para dar explicaciones de tipo cultural, ya que según los datos recogidos, lo hace sobre todo a veces, como indicó más de la mitad de la muestra (52%). Un porcentaje relativamente reducido, solo un 11%, indicó que sí, que el intérprete les daba explicaciones sobre la cultura y las costumbres de Cataluña, mientras que un 19% lo negó, la misma proporción que ocupan las respuestas en blanco, como observamos en la Figura 13.

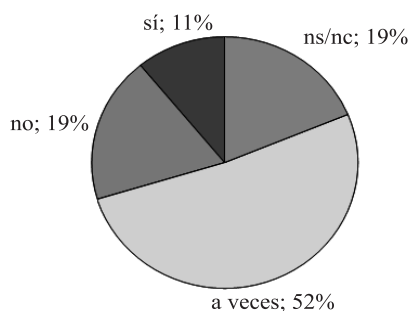


Figura 13. *Explicaciones culturales por parte del intérprete*

En cambio, al preguntar a los usuarios si los intérpretes les daban consejos sobre cómo responder a las preguntas del proveedor, un 31% de los informantes afirmó que sí y un 19% dijo que “a veces”, lo cual indica que la mitad de la muestra había recibido, en alguna ocasión, consejos por parte del intérprete. Un cuarto de la muestra (25%) negó recibir estos consejos, mientras que el 25% restante dejó esta pregunta en blanco (Figura 14). Cabe señalar que, debido a la formulación de la pregunta, no es posible saber en qué proporción las respuestas hacen referencia a intérpretes profesionales, de modo que probablemente buena parte de estas respuestas se basan en experiencias con intérpretes *ad hoc* sin formación previa y sin conocimientos de los códigos éticos.

A diferencia de la pregunta anterior, las respuestas afirmativas en este caso llegan casi a un tercio de la muestra, en una actitud en la que se considera que el intérprete pierde la imparcialidad y se convierte en un consejero para el usuario, hasta el punto de poderlo influir en las respuestas y, por tanto, interviniendo activamente en la conversación. De nuevo, las limitaciones de la recogida de datos imposibilitan saber qué proporción de estas respuestas se refiere únicamente a intérpretes profesionales.

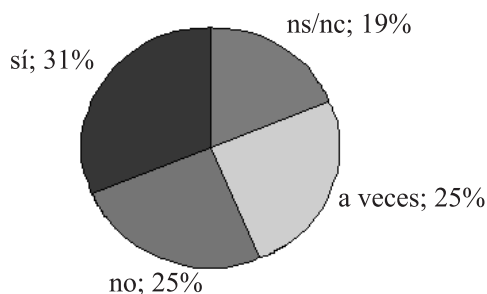


Figura 14. *Consejos por parte del intérprete*

Sin embargo, esta proporción relativamente elevada de informantes que afirmaba recibir consejos del intérprete es comprensible si observamos las respuestas a la siguiente pregunta: “¿Pide consejos al intérprete sobre cómo responder a las preguntas del proveedor?”. En este caso, la mitad de la muestra afirmó que sí, mientras que un 20% contestó que “a veces”; es decir, un 70% de la muestra admitió haber pedido consejo alguna vez al intérprete. En esta pregunta, las respuestas negativas (14%) ocupan una proporción ligeramente inferior a las respuestas en blanco (16%) (Figura 15).

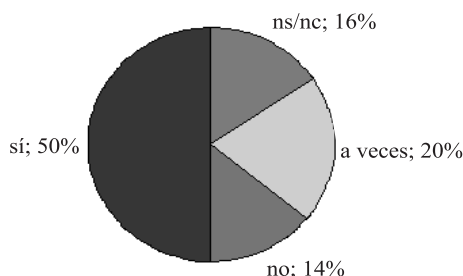


Figura 15. *Solicitud de consejos al intérprete para responder a las preguntas del proveedor*

En este sentido, podríamos afirmar que son los mismos usuarios quienes ponen a prueba la imparcialidad del intérprete, ya que en las respuestas a esta pregunta se pone de manifiesto cierta tendencia a pedirles consejos. Por ello, es importante notar que los datos obtenidos en estas dos preguntas nos indican una tendencia importante hacia la pérdida de la imparcialidad, ya sea por iniciativa propia del intérprete (Figura 14), ya sea motivada por las preguntas del usuario (Figura 15).

En cambio, no podemos hablar de pérdida de imparcialidad en las respuestas a la pregunta sobre las explicaciones de tipo cultural por parte del intérprete. Si recordamos el modelo imparcial de Cambridge (2002), el intérprete puede intervenir en la conversación para evitar posibles malentendidos debido a cuestiones culturales, con el fin de permitir a los interlocutores comprender mejor el mensaje.

Otra de las preguntas incluidas en esta parte era si alguna vez se habían visto perjudicados por una mala interpretación. Las respuestas a esta pregunta se muestran en el gráfico de la Figura 16.

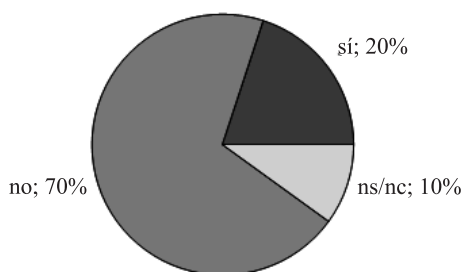


Figura 16. “¿Le ha perjudicado alguna vez una mala interpretación?”

De entre los usuarios que contestaron afirmativamente, siete indicaron que esto fue en hospitales, cuatro en servicios sociales, tres en el ámbito de la justicia o de la policía, uno en el ámbito educativo y dos marcaron la casilla de “otros”. Algunos de estos informantes explicaron con más detalle el motivo de su respuesta afirmativa, lo que nos permite observar la naturaleza real del problema derivado de una mala interpretación.

Por ejemplo, en el caso de la informante U3, el origen del problema fue claramente un conflicto de intereses que hizo que el jefe del marido de la informante, haciéndose pasar por un intermediario, tergiversara la información:

(9) [U3, mujer, 36 años]

我的丈夫因为建设方面出一事故，那时候我不懂一点点的西班牙语。被老板向医院说我老公是在家里出的事故，所以我不相信朋友什么。只相信社会上真正帮我们的服务人员。

Mi marido tuvo un accidente en el ámbito de la construcción y, en esa época, yo no sabía nada de español. En el hospital, su jefe dijo que mi marido había tenido el accidente en casa y, por eso, yo dejé de confiar en los amigos. Solo confió en el personal de servicios sociales que realmente nos ayudó.

El testimonio de esta informante refuerza uno de los argumentos que desde el ámbito académico siempre se han esgrimido a favor de la interpretación profesional: la posibilidad de poder contar con personas neutras e imparciales, externas al entorno más próximo de los usuarios y, por lo tanto, capaces de ofrecer un servicio independiente.

El informante U56 también explica un ejemplo relacionado con el ámbito sanitario. Sin embargo, en su caso, no le perjudicó la interpretación de una persona con segundas intenciones, sino la baja calidad de la interpretación recibida:

(10) [U56, mujer, 31-40 años]

有一次撞车，不过受伤不严重，因为语言有限，最后外国朋友送我去医院之后就没音讯，医疗费用自付。

En una ocasión tuve un choque con el coche, pero no me hice mucho daño. Como no me podía expresar bien, al final, después de que un amigo extranjero me acompañara al médico, no nos pudimos entender y tuve que pagar yo misma el tratamiento.

En otros dos casos, las consecuencias de una mala interpretación derivaron en problemas en distintos trámites administrativos. A pesar de haber recogido solo cuatro ejemplos, podemos observar que las consecuencias de una mala interpretación pueden ser de distinta índole y pueden afectar de manera muy directa a los usuarios e incluso impedirles ejercer sus derechos.

5.5. Propuestas de mejora

En la última pregunta del cuestionario proponíamos una reflexión final sobre las posibles mejoras que se podrían realizar en los servicios de interpretación en los servicios públicos y de mediación intercultural. Conseguimos opiniones de un 36% de la muestra.

Entre las propuestas de mejora, siete informantes indicaban que hacía falta más personal intérprete o mediador de chino en los servicios públicos, cuatro creían que se deberían mejorar aspectos relacionados con la actitud de estos profesionales, dos pedían más información sobre el servicio de interpretación en los servicios públicos y cuatro hicieron propuestas de mejora diversas.

Entre los informantes que coincidían al pedir que hubiera más intérpretes y mediadores de chino en los servicios públicos, las informantes U16, U28 y U34 son las que hacían una propuesta más detallada y las que enfatizaban más la necesidad de la interpretación con el fin de agilizar los trámites, evitar malentendidos, garantizar una comunicación efectiva y, en última instancia, favorecer la integración:

(11) [U16, mujer, 49 años]

需要多增加翻译人员。因为有时去市政府办事并不是每次都有翻译，所以对于所办的事经常是去了很多次才能办好。Se tiene que aumentar el personal de traducción e interpretación. Porque a veces vas al ayuntamiento a hacer un trámite y no siempre hay un intérprete, y entonces tienes que ir un montón de veces hasta que puedes solucionarlo.

(12) [U34, mujer, 50 años]

我曾去过一些政府和服务部门以及医疗场所，但并不是每次都能遇到部门的翻译。有时只能凭借猜测去想她们或他们说话的意思，所以我真的很希望政府医疗机构或一些服务部分能多一些对移民的翻译工作。让我们能更好的沟通以便使我们能更好地融入这个社会。

He ido a algunos servicios públicos y de la Administración y a algunos centros de salud y no siempre he encontrado a intérpretes. A veces me tengo que fiar de mi intuición para adivinar el significado de los que me dicen, por lo tanto, espero de veras que se trabaje más en el ámbito de la interpretación para los inmigrantes en estos organismos públicos de salud o en estos servicios. Podernos comunicar mejor nos permitirá integrarnos mejor en esta sociedad.

Entre los cuatro informantes que hablaban de cuestiones relacionadas con la actitud, tanto el informante U4 como el informante U61 indicaban “más paciencia” por parte de los intérpretes. Aunque haría falta un estudio más profundo sobre esta cuestión, sería interesante valorar hasta qué punto esa percepción de “impaciencia” está motivada por las diferencias en las estrategias conversacionales entre chinos y españoles (véase, por ejemplo, Sales Salvador 2004 y Vargas-Urpi 2013b). El informante U8 mencionaba “sinceridad, seriedad y responsabilidad” y la informante U11 proponía una actitud más cercana y un servicio más efectivo. La propuesta de mejora de la informante U5, a su vez, hace referencia a la importancia de respetar la ley y de no hacer cosas por egoísmo:

(13) [U5, mujer]

做事应严格按照法律法规办事，不应该有私心。

Al hacer cualquier cosa, hay que tener una actitud de respeto estricto a la ley y a la normativa, las cosas no se pueden hacer por egoísmo.

Para entender la crítica implícita en esta opinión, hay que tener en cuenta que algunos ciudadanos de origen chino ofrecen servicios privados de traducción y de interpretación a sus compatriotas. Se trata de un servicio no regulado que se ofrece a título individual y que, en cierto modo, se puede considerar que se aprovecha de las necesidades de los compatriotas con fines lucrativos. Una práctica similar es la de tramitar el empadronamiento desde gestorías que cobran por este trámite, cuando en realidad se puede hacer gratuitamente en las oficinas del ayuntamiento. Se podría pensar que la informante U5 hace referencia a este tipo de prácticas.

Dos informantes comentaban mejoras relacionadas con el catalán. Por un lado, el informante U10 indicaba que “todos los intérpretes de los servicios públicos deberían saber catalán”. Por el otro, el informante U15 agradecía poder disponer de servicios de interpretación en los servicios públicos, pero asumía que también es importante aprender las lenguas locales:

(14) [U15, varón, 38 años]

现在在政府有公中文的翻译方便多，不过现在我们学习当地语言也比较重视。

Ahora que en la Administración hay intérpretes de chino es mucho más práctico, aunque también se valora mucho que nosotros aprendamos las lenguas locales.

En resumen, cabe destacar la tendencia a pedir más intérpretes en los servicios públicos, una propuesta que conlleva una valoración positiva implícita en cuanto a estos servicios, ya que si los usuarios no estuvieran contentos con ellos, seguramente harían propuestas totalmente distintas. En este sentido, a lo largo del artículo hemos ido constatando el escaso acceso a intérpretes profesionales en nuestra muestra y, a la vez, las barreras lingüísticas frecuentes en la comunicación en los servicios públicos.

6. Conclusiones

La interpretación en los servicios públicos y la mediación intercultural son dos prácticas relativamente jóvenes que han visto truncado su desarrollo debido a los recortes derivados de la crisis económica. Sin embargo, son dos prácticas que, como hemos visto, suponen un empoderamiento inmediato del usuario, que puede recibir la información transmitida por el proveedor de una manera clara e inmediata. Esto les permite tomar sus propias decisiones y, por lo tanto, ejercer sus derechos como harían si pudieran comunicarse directamente con los proveedores.

Los datos recogidos en las encuestas nos muestran un acceso relativamente reducido a la interpretación profesional y, en cambio, problemas de comunicación frecuentes en los servicios públicos. Las soluciones para superar estas barreras lingüísticas suelen ser precarias (uso de un español limitado, gestos, etc.) y en ningún caso garantizan una comunicación plena y eficiente.

El recurso a familiares y amigos tampoco da muchas más garantías de calidad. A pesar de una satisfacción relativamente alta hacia la ayuda de estos intermediarios, también son los perfiles que presentan porcentajes de insatisfacción más altos y, en las respuestas abiertas, observamos ejemplos

de las consecuencias de una mala interpretación por falta de conocimiento lingüístico del intermediario o incluso debido a conflictos de intereses. En este sentido, la ventaja de un intérprete profesional es que puede garantizar total imparcialidad en este tipo de interacciones, sobre todo si se adhiere a alguno de los códigos deontológicos promovidos en este ámbito¹³.

Por otro lado, las expectativas de los usuarios apuntan claramente hacia aspectos más relacionados con la persona y con las garantías de confianza y de responsabilidad que les puede inspirar el intermediario, ya sea intérprete o mediador. Como hemos comentado, esta tendencia es comprensible si pensamos que los usuarios no pueden evaluar la competencia lingüística del intérprete y solo pueden juzgarlo por su actitud.

Todo esto nos lleva a afirmar que realmente existe un interés por comunicarse entre los usuarios chinos que han respondido al cuestionario. Lejos de mostrar una actitud cerrada hacia los servicios de comunicación mediada propuestos por la Administración, lo que notamos es una valoración generalmente positiva de estas iniciativas y una búsqueda constante de alternativas para poder comunicarse cuando estas iniciativas fallan. Al preguntar a los intérpretes para esclarecer posibles dudas que puedan surgir, se pone de manifiesto la voluntad de los usuarios de conseguir más información aprovechando la ayuda de un intermediario. Por otro lado, al pedir consejos a los intérpretes sobre cómo responder a las preguntas, lo que podemos observar es una voluntad de llegar a una interacción efectiva con el proveedor. Aunque, según el modelo imparcial, el intérprete no debería dar su opinión o aconsejar al usuario, es comprensible que el usuario busque este tipo de cooperación con la persona con quien puede entenderse en este tipo de interacciones.

Como refleja la última frase de la informante U34: “Podernos comunicar mejor nos permitirá integrarnos mejor en esta sociedad”. Ciertamente, las barreras lingüísticas son también una clara barrera a la integración social de los ciudadanos chinos y, aunque también reconocen que su propio aprendizaje de las lenguas locales es importante, la asistencia lingüística puede ser clave en los primeros años de residencia en el país de acogida.

Finalmente, los datos recogidos en estudios como el presente proporcionan información muy interesante desde el punto de vista de la formación de intérpretes y mediadores. En este sentido, conocer las percepciones y expectativas de los usuarios puede darnos pautas para orientar a los intérpretes en formación sobre cómo tratar con los usuarios en los servicios públicos.

Mireia Vargas Urpi
Universitat Autònoma de Barcelona
08193 – Bellaterra (Barcelona) – España
mireia.vu@gmail.com

Notas

- ¹ Este artículo forma parte del proyecto I+D+I MEC “El impacto de Asia Oriental en el contexto español: Producción cultural, política(s) y sociedad” (FFI2011-29090) del grupo InterAsia del Departamento de Traducción e Interpretación de la UAB.
- ² Datos demográficos extraídos del Instituto de Estadística de Cataluña (IDESCAT). Disponible en <<http://www.idescat.cat/>>. [Consultado el 21 de diciembre de 2013].
- ³ Disponible en <http://www10.gencat.net/WebAcollida/AppJava/ca/Seleccio_idioma.jsp>. [Consultado el 21 de diciembre de 2013].
- ⁴ Para más información sobre la traducción de materiales de acogida, véase Vargas-Urpi (2011; 2012b).
- ⁵ No es nuestro objetivo proporcionar una descripción en profundidad de la inmigración china en Cataluña, sino más bien una breve panorámica que permita contextualizar el análisis posterior. Para estudios más detallados sobre este fenómeno migratorio, véanse Beltrán Antolín y Sáiz López (2001) y Beltrán Antolín (2009).
- ⁶ Rovira-Esteva (2010: 195) recomienda el uso de “geolecto” o lengua para evitar las connotaciones asociadas a “dialecto”, que normalmente se refiere a variantes de una lengua mutuamente inteligibles.
- ⁷ El Consorcio para la Normalización Lingüística (CPNL) es una entidad fundada por la Generalitat de Catalunya y por diversos ayuntamientos de ciudades catalanas con el fin de promover el aprendizaje y uso de la lengua catalana en todos los ámbitos. Disponible en <<http://www.cpnl.cat/>>. [Consultado el 21 de diciembre de 2013].
- ⁸ Original en catalán, traducción al castellano por la autora del artículo.
- ⁹ La autora agradece al grupo MIRAS la cesión de los datos de la primera recogida de datos (octubre 2009 – marzo 2010) para completar la presente investigación. El estudio completo de MIRAS fue publicado por Lingumón bajo el título *Comunicar en la diversitat. Intèrprets, traductors i mediadors als serveis públics* (MIRAS 2011).
- ¹⁰ Por ejemplo, en el *Pla director d’immigració en l’àmbit de la salut* (2006: 74), redactado por el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.
- ¹¹ Para más información sobre estas restricciones, véase Vargas-Urpi (2012a).
- ¹² Para mostrar las respuestas abiertas, incluimos el comentario original en chino y la traducción a cargo de la autora del artículo.
- ¹³ Según la web corporativa de Interpret Solutions, una de las empresas adjudicatarias de este servicio, la asignación de un intérprete se hace en “cuestión de segundos”. Disponible en <<http://www.interpretsolutions.com/index.php>>. [Consultado el 21 de diciembre de 2013].
- ¹⁴ Véase, por ejemplo, *Código deontológico: principios éticos y pautas de buenas prácticas para la interpretación en los servicios públicos y el ámbito comunitario* (García-Beyaert 2013). Disponible en <http://www.l-in-k.org/Codigo_deontologico_ISPC.pdf>. [Consultado el 21 de diciembre de 2013].

Referencias bibliográficas

- Agencia de Salud Pública del Consorcio Sanitario de Barcelona. 2011. *Immigració i serveis sanitaris a la ciutat de Barcelona. La perspectiva de la població marroquina, xinesa, equatoriana i paquistanesa*. Disponible en <<http://www.aspb.es/quefem/docs/Immigracio.pdf>>. [Consultado el 20 de agosto de 2013].
- Angelelli, Claudia. 2001. *Deconstructing the Invisible Interpreter: a Study of the Interpersonal Role of the Interpreter in a Cross-Linguistic/Cultural Communicative Event*. Universidad de Stanford. Tesis Doctoral.
- Beltrán Antolín, Joaquín y Amelia Sáiz López. 2001. *Els xinesos a Catalunya. Família, educació i integració*. Barcelona: Fundació Jaume Bofill; Editorial Altafulla.

- Beltrán Antolín, Joaquín. 2009. "La inmigración china en Cataluña". En *Visions de la Xina: cultura mil·lenària*, Joan Julià-Munné (ed.), 125-150. Lleida: Institut d'Estudis Ilerdencs.
- Bové, Carme et al. 2008. "L'experiència del CPNL amb el col·lectiu de xinesos". *Llengua i ús. Revista tècnica de Política Lingüística*, 41. 32-41.
- Cambridge, Jan. 2002. "Interlocutor roles and the pressures on interpreters". En *Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Nuevas necesidades para nuevas realidades. Community interpreting and translating: new needs for new realities*, Carmen Valero Garcés y Guzmán Mancho Barés (eds.), 119-124. Madrid: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Carbonell, Francesc. 2007. *Vinguts del centre del món. Socialització dels fills i filles de famílies xineses*. Vic; Barcelona: Eumo Editorial; Fundació Jaume Bofill.
- Edwards, Rosalind, Bogusia Temple y Claire Alexander. 2005. "Users' experiences of interpreters. The critical role of trust". *Interpreting*, 7:1. 77-96.
- García-Beyaert, Sofia y Jordi Serrano Pons (2009). "Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud". En *Manual de atención al inmigrante*, Joaquín Morera Montes, Alberto Alonso Babarro y Helena Hueriga Aramburu (eds.), 53-66. Madrid y Barcelona: Ergon. Disponible en <<http://www.l-in-k.org/Garcia-Beyaert-2009-Recursos-para-superar-barreras-ling-cult-en-salud.pdf>>. [Consultado el 20 de agosto de 2013].
- Giménez Romero, Carlos. 1997. "La naturaleza de la mediación intercultural". *Migraciones*, 2. 125-159.
- Martin, Jennifer. 1998. "Chinese culture and social work". *Australian Social Work*, 51:2. 3-8.
- Mesa, Anne. 2000. "The Cultural Interpreter: An Appreciated Professional. Results of a Study on Interpreting Services: Client, Health Care Worker and Interpreter Points of View". En *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*, Roda P. Roberts et al. (eds.), 67-79. Amsterdam; Philadelphia: John Benjamins.
- Grupo MIRAS. 2011. *Comunicar en la diversitat. Traductors, intèrprets i mediadors als serveis públics*. Barcelona: Linguamón – Casa de les Llengües. Disponible en <http://www10.gencat.cat/casa_llengues/binaris/informe_miras_iscp_2011_tcm302-177894.pdf>. [Consultado el 20 de agosto de 2013].
- Pacto Nacional para la Inmigración*. 2009. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració.
- Pen, Lyn. 2001. "Patologías prevalentes en pacientes de etnia china". *Medifam*, 11:7. 390-398.
- Pérez Milans, Miguel. 2006. "Chinese and Spanish Education Systems: a Comparative Approach from the Experiences of Chinese immigrants in Spain". En *Teacher Education, Education Policy, Innovation of Higher Education, Motivation and Evaluation of Students: a Comparative Approach*, Zhang Hui (ed.), 220-233. Liaoning: Liaoning University Press.
- Plan de Ciutadania e Inmigración 2005-08*. 2006. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Benestar i Família, Secretaria per a la Immigració.
- Plan de Ciutadania e Inmigración 2009-12*. 2010. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania, Secretaria per a la Immigració.
- Plan director de inmigración en el ámbito de la salud*. 2006. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament de Salut.
- Raga, Francisco. 2009. "Atención sanitaria a la población origen chino". En *Salud y Cultura. Portal informativo para la mediación intercultural y la interpretación en el ámbito sanitario*. Grupo CRIT. Universitat Jaume I. Disponible en <<http://www.saludycultura.uji.es/china.php>>. [Consultado el 20 de agosto de 2013].
- Rovira-Esteva, Sara. 2010. *Lengua y escritura chinas. Mitos y realidades*. Barcelona: Edicions Bellaterra.
- Sales Salvador, Dora. 2003. "Interacción comunicativa intercultural con inmigrantes procedentes de la cultura china". En *Claves para la comunicación intercultural*, grupo CRIT (ed.), 123-148. Castellón: Universitat Jaume I.

- Sánchez Pérez, Marta. 2009. *La mediación intercultural en el ámbito sanitario. El caso de los pacientes de origen chino*. Trabajo de fin de máster. Universitat Jaume I. Disponible en <http://www.saludycultura.uji.es/archivos/La_mediacion_intercultural_en_el_ambito_sanitario_El_caso_de_los_pacientes_de_origen_chino.pdf>. [Consultado el 20 de agosto de 2013].
- Solana, Miguel, Verónica de Miguel Luken, Dan Rodríguez García y Àngels Pascual de Sans. 2012. "Conocimiento de las lenguas oficiales entre inmigrantes extranjeros en Cataluña, e implicaciones sobre su integración social". *Migraciones*, 32. 103-138.
- Sproston, Kerry, Laura B. Pitson y Errol Walker. 2001. "The Use of Primary Care Services by the Chinese Population Living in England: Examining Inequalities". *Ethnicity and Health*, 6:3. 189-196.
- Triángulo (ed.). 2006. *Guía para la mediación intercultural. Marco – Proceso e Instrumento de Evaluación*.
- Valero Garcés, Carmen y Raquel Lázaro Gutiérrez. 2008. "Investigación sobre la calidad de la comunicación en la atención sanitaria a la población inmigrante". En *Investigación y Práctica en Traducción e Interpretación en los Servicios Públicos. Desafíos y Alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation. Challenges and Alliances*, Carmen Valero Garcés (ed.), 255-275. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2011. "Traducir para la comunidad china en Cataluña: El ejemplo de los materiales de acogida disponibles online". *Journal of cultural mediation*, 1. 24-35.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2012a. *La interpretació als serveis públics i la mediació intercultural amb el col·lectiu xinès a Catalunya*. Universitat Autònoma de Barcelona. Tesis Doctoral.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2012b. "Els continguts jurídics del web d'acollida de la Generalitat de Catalunya: estudi comparatiu de les versions catalana, anglesa i xinesa". *Revista de Llengua i Dret*, 57. 71-94.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2013a. "ISP y/o mediación intercultural: la realidad de los profesionales que trabajan en el contexto catalán". *Cuadernos de ALDEEU*, 25. 131-164.
- Vargas-Urpi, Mireia. 2013b. "Coping with nonverbal communication in public service interpreting with Chinese immigrants". *Journal of Intercultural Communication Research*, 42:4. 340-360.
- Vargas-Urpi, Mireia, Anna Gil-Bardají y Marta Arumí. 2013. "Inmigrantes en Cataluña: ¿Una comunicación efectiva en los servicios públicos?". *Hermenens*, 13. 291-332.